# 客服试用期个人总结 客服试用期个人工作总结(优质12篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-06-08

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。客服试用期个人总结...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**客服试用期个人总结篇一**

今年刚刚踏出学校的大门，走向社会，在这个过程中，我吃了不少苦，也更加全面的认识了这个世界。最终我被公司录用，那一刻的我是非常的激动的。屡次碰壁之后，我心理上面确实出现了一些应激反应，直到听到公司录用我的那个消息时，我心里的秤砣才放下来。我也下定了更大的决心把这份工作做好，把自己的能力培养起来。不知不觉中，三个月试用期的时间就已然逝去了。回过头来看看过去的自己，再看看现在的自己，不论是内心还是外表，都已经发生了许多的改变。这几个月的试用期，是我成长历程中成长跨度最大的一次，也是我发生最大改变的一次。

进入这个岗位时，我虽然已经做好了准备，但是迎面而来的问题还是让我有点不知所措。我本人性格比较腼腆，也不太会说话。当我真正步入这个岗位的时候，我才知道这份工作的要求是非常严格的。作为一名客服人员，首先就要有一个良好的沟通能力，也要有一定的抗压能力，其次也要有自己良好的判断能力。在几个方面，我都是比较缺乏的。因为我的性格是那种比较软弱的。和人说话的时候也比较腼腆，看起来并不是很开朗自信。

这几个问题在我进入岗位之后便暴露出来。当我认识到了自己的缺点之后，我有请教同事，也有和领导进行沟通。经过长期的努力，我渐渐变得从容一些了，在平时的工作上，我会学习同事处理事情的方式，也会学习他们的一些职业素养。作为一个新人，该学习的确实有太多了。所以这段时间里，我一直保持一个良好的学习态度，在每天的工作中学习，在学习中运用、工作。这种方法进行试验之后，也呈现了一个好的结果。我慢慢的发生了蜕变，不仅得到了同事们的表扬，也得到了领导的肯定。这大大的刺激了我的信心，也让我可以在这份工作上更加自信，更加充满激情和勇气。

三个月的时间很短暂，我也变得很多，这是这三个月的成长，虽然短暂，但是成绩也是可见的。往后的时光里我会珍惜每分每秒，也会珍惜每一次学习的机会，更会珍惜这个来之不易的工作机会，不让领导和公司失望，也不让这个努力的自己失望。我会用自己的行动来证明自己的.！往后的每一分每一秒，我都会认真对待，积极进取，勇敢往前！

**客服试用期个人总结篇二**

客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。回顾这半年来的工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

在20\_\_”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20\_\_年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

自20\_\_年\_月开始交房以来，园区整体一期工程已完工\_\_栋，共\_\_户住宅，共\_\_单元。二期工程已完工栋，共计\_户住宅，共\_单元。总体上已收楼\_栋，办理入住\_户，其中具备办理入住条件共\_户，未办理入住手续为\_户。闲置房屋共计\_户，其中空置房\_户，样板间\_户，工程抵\_户，施工单位办公借用\_户，具备办理入住条件未办理入住\_户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

1.每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患\_\_\_起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知\_\_份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2.负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计\_\_户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3.责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到\_\_%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4.负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5.为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20\_\_—20\_\_年\_\_区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，\_\_已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，\_\_已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20\_\_年是我不断探索，也是自我追寻的半年，在未来20\_\_年全新的半年里，我要努力改正过去半年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1.继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2.加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3.进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4.多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的半年里创造更辉煌的成绩。

客服试用期转正个人总结范文

【荐】客服个人工作总结

客服个人工作总结【精】

客服个人年度工作总结

客服年终个人工作总结范文

客服个人年终工作总结【荐】

【推荐】客服个人年终工作总结

**客服试用期个人总结篇三**

从原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

本人于本月经行政部许部长和娄总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉（前台投诉和电话投诉）。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部4人，播音室2人，共6人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉电话投诉所属楼层主管直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报（广告、促销信息、寻人、移车、失物等）没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我的贡献！

客服试用期转正个人总结范文

客服年度个人工作总结集锦五篇

【荐】客服个人工作总结

客服个人工作总结【精】

**客服试用期个人总结篇四**

结束了试用期这一段时间的客服工作，我也是感受很多，个人的成长，个人在工作上面的熟练度都是得到很大的提升，也是让我明白自身和其他优秀客服之间也是有差距的，以后要继续的努力，去把自己客户的工作给做的更好，追上优秀客服们的一个脚步，我也是对这一段试用期的客服工作来做下个人的总结。

在进入到我们公司，客服是有一周的一个培训，主要也是告诉我们一些公司的情况，该怎么做这个工作，有哪些的流程是需要我们去执行操作的，以及在工作之中的话，又是要和哪一些同事来配合把事情给做好的。通过这次的客服培训，我也是懂得自己在岗位上该如何的去做，怎么跟客户来沟通，又是要用到哪些方法，并且这一周我也是努力的把话术给记住，虽然有些话术的确很难，而且很长，但是只要记得多了，那么自然以后到工作上就更加的容易去做好了。除了培训，这三月来，我也是多去请教同事，虽然是培训过，自己也知道怎么做，其实到了真的做的时候，也是发现挺多方面还是不熟悉，而且一些细节方面的技巧或者要注意的事情，也是培训里很难讲到了的，所以在请教之中，我又一次的学习了，也会把客服工作给做的更加的熟练，去好好的服务客户。

做客服的工作，是需要非常有耐心，并且脾气好的，毕竟我们面对的客户是各种各样的，无论是网络上的交流或者电话里的一个沟通，其实都没见面，而且有些客户素质也不是那么的高，所以我们也是需要特别有耐心的帮忙客户去解决问题，一些客户说的话，很难听，我也是当中这只是一个工作，而不是客户真的针对我个人怎么怎么样，所以也是没有和客户去发生过冲突，自己也是避免了生气，试用期的客服服务之中，我也是从开始的`不太熟练到后面能很好的把一些刁钻的问题都解决掉，自己的成长可以说自己都是非常的惊讶的，不过也是我自己比较的积极，愿意多去想事情，多问问题，同时遇到不懂的，也是找同事帮忙，尽心的去为客户解决问题。

通过这三月的试用，我也是感受到自己的不足有哪些，有改进一些，不过以后也是要继续的提升，去改进，让自己成为一名优秀的客服而努力，在今后的工作之中能把客户服务得更好，问题解决的更快，让客户更加的满意。

**客服试用期个人总结篇五**

在过去的三个月中很有幸加入到xx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

无论在总台、还是在客服部门，都是以客人为先，尽量满足客人的要求。那时候是学习gps的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

记得，刚进公司时，那时候的公司生意爆满，而我虽然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。

为了尽快掌握服务行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时台长知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励。

经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的服务者，就样度过三个月的工作，让我收获最多的也就是在服务的时候，它让我了解到了人们最基本的交际礼仪，对待客人要热情、友好、耐心。这也是我本人性格中所缺乏的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也需要这种精神。其实这也是改变不好性格的良好途径。

虽然只有短短的三个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

客服试用期转正个人总结范文

【荐】客服个人工作总结

客服个人工作总结【精】

客服个人年度工作总结

客服个人年终工作总结【荐】

【推荐】客服个人年终工作总结

**客服试用期个人总结篇六**

工作之中，我也是尽量的少犯错误，作为客服，如果犯错，想要再去把事情做好，就不是那么的简单，特别是我们面对的是客户，要取得他们的信任，要去把他们的问题积极解决让他们看到我们的付出，自然也是会更加的信任我们，相信我们公司的，从培训开始，我也是懂得，这份工作不是那么的容易去做好，但是只要自己付出真心，愿意去干，客户其实也是很好去打交道的，并不完全都是无理取闹的，虽然也是有一些，但是也是经过努力去改变他们的态度，用我们专业的服务，友善的.一个态度去积极做好，在工作里头我也是清楚服务的态度是很重要，即使遇到客户骂人，或者一些很不好的话，我也是会坦然接受，清楚这是他们的情绪问题，去解决了他们的问题才是真的有用的。

试用期的时间感觉过得很快，可能也是我每一天的工作都是很充实，自己也是不断的学习，去思考，去改变自己。当然也是还有很多的方面我还需要去进步，同时也是很多的经验要继续的积累，才能让自己工作更为出色，我也是要去做好客服工作，让自己在这个基础岗位上有更多的价值。

**客服试用期个人总结篇七**

范文1在我试用期的两个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了xxx的整个物业操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议。项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，在公司领导的帮助下和全体员工的协作下已工作了两个多月，对这段期间的工作汇报如下：

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的`公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜。合理结合本小区物业管理的特殊性。在参考同行业操作规律的前提下，对客服和保洁、绿化工作进行了调整。

加大与本部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行沟通。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度：

1、装修装饰巡查制度。

2、绿化养护管理制度。

3、保洁工作流程分配方案。

经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人。做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过两个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如个别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在公司各级领导的带领支持下，xxx物业服务中心的工作会更加进步。

**客服试用期个人总结篇八**

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有x个多月的时光了，在这x个月的时光里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

从这几月的工作中总结出以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作.

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的潜力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性.

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时光学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

**客服试用期个人总结篇九**

本人xx业于xx大学，所学专业为xx，于20xx年xx月xx开始在xx物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位xx的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学xx还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

在工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在xx的准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的`信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

在思想上，自觉遵守物业的的规章xx，坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进，爱护物业的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的xx和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司提出转正请求。希望公司xx能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服试用期个人总结篇十**

还在为如何写试用期个人工作总结而发愁吗?以下是本站小编为大家整理的“客服试用期个人工作总结范文”，欢迎参阅。内容仅供参考，更多关于试用期工作总结内容，请关注本站工作总结栏目。

客服试用期个人工作总结范文【一】

从原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

本人于本月经行政部许部长和娄总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

一、目前客服部主要工作

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部4人，播音室2人，共6人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉电话投诉所属楼层主管直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

四、针对发现的问题提出一些建议

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的.固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我最大的贡献!

客服试用期个人工作总结范文【二】

非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人xx，毕业于xx大学xx专业，于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在xx新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据;归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化;在xx平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际;从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

客服试用期个人工作总结范文【三】

我于20xx年xx月xx日正式在xx公司客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过xx月中旬去xx市的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**客服试用期个人总结篇十一**

转瞬20xx年我正在x的进修、试用曾经完毕，为了更好的展开接上去的任务，我就试用期的\'任务做一个片面而详确的总结，目标正在于汲取经验、进步本人，以致于把接上去的任务做的更好，实现公司下达的发卖义务以及各项任务。

1、发卖状况

上半年正在公司各级指导的密切关心以及精确指导下，及经销商的通力合作下，x市场实现发卖额x万元，回款率为x%；高档酒占总发卖额的x%，此中以x、x、x发卖为主；中档酒占总发卖额的x%次要以x及x为主；此中x月份发卖额为x万元，占总发卖额的x%；x月份发卖额为x万元占总发卖额的x%；x月份发卖额为x万元，占总发卖额的x%。

2、市场办理、市场保护

依据公司规则的发卖地区以及市场零售价，对于经销商的发货地区以及发货价钱停止管控以及监视，催促其履行一致零售价，必定水平上根绝了高价推销以及倒窜货行动的发作。

经过对于各个发卖终端长期的交换以及领导，并分离公司的营销战略，正在各终端张贴了舍患上酒一致的x价钱标签，使产物的发卖价钱契合公司指点价。依照公司对于x摆设的请求停止产物摆设，并发动以及帮忙店方使产物坚持洁净整齐。正在店面以及柜台洁净划一、对于我公司产物的摆设停止了响应赠予政策宣扬，使其到达应用终端货架资本停止品牌宣扬的目标。

3、市场开辟状况

上半年开辟x统共31家。局部新开辟网点是x区较年夜范围商超，关于我公司产物摆设较为完全，由低端至高端酒均有差别水平的上柜；其余新增网点为x区中小批发终端，所上产物次要会合正在中高档产物区。

4、品牌宣扬、推行

为了进步花费者对于“x”的认知度，建立品牌抽象，进一步树立花费者的品牌忠实度，依据公司规则的一致宣扬标示，正在人流量年夜、收视率高的地段及买卖比拟好的门市部，张贴x宣扬海报x余张，联络并帮忙告白公司制造百般告白宣扬牌x家，现已经制造实现x家；关于公司的游览观赏政策停止了主动无效的落实与人数统计，主动共同公司对于x区客户到本公司游览观赏的导游任务，这次一系列任务对于公司的汗青文明有很好的宣扬感化无力晋升了品牌抽象及品牌认知度，让故乡国民进一步看法与理解我公司。

5、发卖数据办理

依据公司年终的一致请求美满了各种发卖数据办理任务，树立了经销商拉货台帐及经销商发卖统计表，并实时报送发卖周报表、发卖月报表，各种发卖数据档案都采纳纸质以及电子版两种方式保管，使患上的每个月方案愈加主观、精确。正在每个月月尾对于本月及累计的发卖状况辨别从经销商、单品、产物构造等多少个方面停止汇总剖析，以便于愈加精确主观地反应市场状况，指点当前的发卖任务。

6、市场合作品牌查询拜访统计状况

依据现有市场查询拜访统计患上出，x、x、x及x等系列酒是我公司中低端产物的次要合作品牌，特别是低端精装酒傍边以x、x酒为我公司低端市场的无力合作者，其市场据有率高，市场畅通流畅速率快，很年夜水平上影响了我公司x、x的市场据有率及市场畅通流畅，这也为我公司低端精装产物的推行配置了宏大妨碍。

x公司比来履行市场优惠政策：延续或者一次性进x、x等系列酒达x元可取得x一台，达x万元可取得代价x元x一台。

x以单品单行x盒为基准，摆设x种及x种以上产物送x。

虽然正在试用期傍边做了少量的任务，但因为我处置发卖任务工夫较短，缺少营销任务的常识、经历以及本领，使患上有些方面的任务做的没有到位。鉴于此，我预备正在接上去的任务中从如下多少个方面动手，尽快进步本身营业才能，做好各项任务。

1、积极进修，进步营业水品

其一是抽工夫经过各类渠道往进修营销方面（特别是x营销方面）的常识，进修一些乐成营销案例以及前沿的营销办法，使本人的营销任务有必定的常识支持。其二是常常向公司指导、各地区营业和市场上其余各行业营销职员讨教、交换以及进修，使本人从营业程度、市场运作以及掌握到人际来往等方方面面都有一个年夜幅度的晋升。

2、进一步拓展发卖渠道

x市场的发卖渠道比拟繁多，因为各种缘由年夜局部产物都是经过畅通流畅渠道停止发卖的。接上去正在做好畅通流畅渠道的条件下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、旅店渠道及团购渠道进一步拓展。正在团购渠道的拓展上，下半年次要对于零碎人数以及欢迎义务比拟多的工商、教导以及林业三个零碎多唱工作，并渐渐向其余企奇迹单元浸透。

3、做好市场调研任务

对于市场个进一步的调研以及探索，具体记载各类数据，美满各类档案数据，让一些剖析以及对于策有更强的数据作为支持，使其更具迷信性，来补偿经历以及感官看法的缺乏。理解以及把握公司产物以及其余白酒品牌产物的发卖状况和全部x市场的走向，以便应答各类市场状况，并实时调剂营销战略。

4、与客户亲密共同，做好发卖任务

帮忙经销商正在稳住现有收集以及花费者群体的同时，搞好客情干系，充沛拓展发卖收集以及发掘潜伏的花费者群体。

最初但愿公司指导正在自己当前的的任务中赐与更多点拨与指点！

**客服试用期个人总结篇十二**

尊敬的领导：

您好!非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人xxx，毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx，于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域(淘宝)的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn